

**PENGARUH KEDEKATAN HUBUNGAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS NASABAH KREDIT BANK MANDIRI CABANG
DIPONEGORO**

T E S I S

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pasca Sarjana



Oleh :

MUHAMMAD LUKMAN TAUFIQ YUANDA

NIM: 2010610845

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2013**

**PENGARUH KEDEKATAN HUBUNGAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS NASABAH KREDIT BANK MANDIRI
CABANG DIPONEGORO**

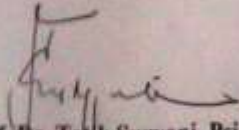
Diajukan oleh :

MUHAMMAD LUKMAN TAUFIQ YUANDA

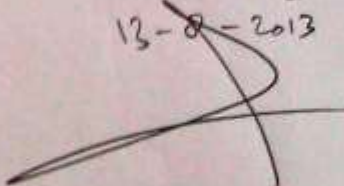
NIM: 2010610845

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
13-8-2013


Prof. Dr. Tatik Survani, Psi. MM

Co. Dosen Pembimbing,
13-8-2013


Supriyati, SE, Msi, Ak

TESIS

PENGARUH KEDEKATAN HUBUNGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH KREDIT BANK MANDIRI CABANG DIPONEGORO

Disusun Oleh :

MUHAMMAD LUKMAN TAUFIQ YUANDA

NIM: 2010610845

Dipertahankan Didepan Tim Penguji
dan Dinyatakan Lulus Ujian Tesis
pada tanggal 23 Agustus 2013

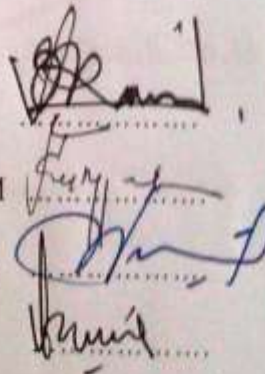
Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE,MM

Sekretaris : Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. MM

Anggota : 1. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.si

2. Dra. Lindiawati MM



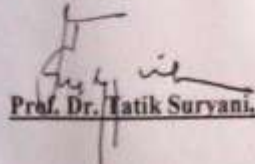
PENGESAHAN TESIS

Nama : Muhammad Lukman Taufiq Yuanda
Tempat, tanggal lahir : Kediri, 11 Juli 1986
N.I.M : 2010610845
Program pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Konsentrasi : Manajemen perbankan dan keuangan
Judul : Pengaruh Kedekatan Hubungan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan serta dampaknya pada Loyalitas Nasabah kredit bank Mandiri cabang Diponegoro.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 23-8-2012


Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. MM

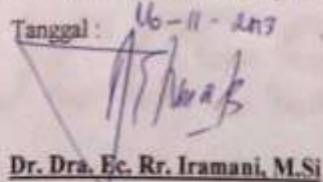
Co. Dosen Pembimbing,

Tanggal : 23-8-2012


Supriyati, SE, Msi, Ak

Direktur Program Pasca Sarjana

Tanggal : 16-11-2012


Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

WORK

PRAY

SUCCESS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan nikmatnya, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan judul “PENGARUH KEDEKATAN HUBUNGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH KREDIT MANDIRI CABANG DIPONEGORO SURABAYA” . pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini, terimakasih diucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. MM selaku Rektor STIE PERBANAS Surabaya sekaligus dosen pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan arahan mulai awal hingga terselesainya tesis ini dengan baik.
2. Supriyati, SE, Msi, Ak selaku co. Dosen pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan arahan mulai awal hingga terselesainya tesis ini dengan baik.
3. Tim penguji Dr. Basuki Rachmat, SE, MM, Dra. Ec. Wiwik Lestari, dan M.si, Dra. Lindiawati MM.
4. Terimakasih kepada teman teman Pascasarjana yang telah mendukung do’a maupun langsung (Mas Triton Tunggorono, pak Bambang Subiantoro, mas Firman Trilaksono, mas Bindi, mas Widodo, Mbak ilda Suryati, Mbak wilda, mbak Nurrahayu Ningrum).
5. Terimakasih kepada orang tua saya dan adik adik saya, serta yang tidak tersebut.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karenanya penulis mengharapkan masukan dan arahan yang membangun dari semua pihak.

Surabaya, 29 Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan Tesis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.1. Landasan Teori.....	19
2.2.1. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	19
2.2.2. Kualitas pelayanan perbankan/ <i>banking service quality</i> (<i>BSQ</i>)	21
2.2.3. Kedekatan hubungan dengan nasabah (<i>customer intimacy</i>).....	25
2.2.4. Loyalitas Nasabah (<i>Customer Loyalty</i>)	27
2.2.5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.2.6. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	31
2.4. Hipotesis Penelitian.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	37
3.2. Batasan Penelitian	37
3.3. Identifikasi Variabel.....	38
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.4.1. Definisi Operasional	39
3.4.2. Pengukuran Variabel	43
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.5.1. Populasi	43
3.5.2. Sampel	43
3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel	44
3.6. Instrumen Penelitian.....	44
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	45
3.7.1. Data.....	45
3.7.2. Metode Pengumpulan Data	46
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	47
3.9. Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1. Gambaran Subyek Penelitian	56
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	56
4.1.2. Strategi Perusahaan	58
4.1.3. Tujuan Perusahaan	58
4.1.4. Visi dan Misi Perusahaan	58
4.2. Analisis Data	59
4.2.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	59
4.2.2. Analisis Deskriptif Kedekatan Hubungan (X_1)	60
4.2.3. Deskripsi Kualitas Layanan (X)	62
4.2.3.1. Keefektifan Jaminan ($X_{2.1}$).....	62
4.2.3.2. Akses ($X_{2.2}$)	63
4.2.3.3. Biaya ($X_{2.3}$).....	65
4.2.3.4. Keterwujudan ($X_{2.4}$)	66
4.2.3.5. Portofolio Jasa ($X_{2.5}$)	67
4.2.3.6. Kehandalan ($X_{2.6}$)	68
4.2.4. Kepuasan Pelanggan (Y)	69
4.2.5. Loyalitas Pelanggan (Z)	71

4.3. Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	72
4.3.1. Kedekatan Hubungan (X_1)	72
4.3.1.1. <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) untuk kedekatan hubungan (X_1)	72
4.3.1.2. Reliabilitas dan Variance Extract	74
4.3.2. Keefektifan Jaminan ($X_{2.1}$)	75
4.3.2.1. <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) untuk Keefektifan Jaminan ($X_{2.1}$)	75
4.3.2.2. Reliabilitas dan Variance Extract	76
4.3.3. Akses ($X_{2.2}$)	77
4.3.3.1. <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) untuk Akses ($X_{2.2}$)	77
4.3.3.2. Reliabilitas dan Variance Extract	78
4.3.4. Biaya ($X_{2.3}$).....	79
4.3.4.1. <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) untuk Biaya ($X_{2.3}$).....	79
4.3.4.2. Reliabilitas dan Variance Extract	80
4.3.5. Keterwujudan ($X_{2.4}$)	81
4.3.5.1. <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) untuk Keterwujudan ($X_{2.4}$)	81
4.3.5.2. Reliabilitas dan Variance Extract	82
4.3.6. Portofolio Jasa ($X_{2.5}$)	83
4.3.6.1. <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) untuk Portofolio Jasa ($X_{2.5}$).....	83
4.3.6.2. Reliabilitas dan Variance Extract	84
4.3.7. Kehandalan ($X_{2.6}$).....	85
4.3.7.1. <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) untuk Kehandalan ($X_{2.6}$)	85
4.3.7.2. Reliabilitas dan Variance Extract	86
4.3.8. Kepuasan (Y).....	87
4.3.8.1. <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) untuk Kepuasan ($X_{2.7}$)	87
4.3.8.2. Reliabilitas dan Variance Extract	88
4.3.9. Loyalitas Nasabah (Z)	89
4.3.9.1. <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA) untuk Kepuasan ($X_{2.7}$)	89

4.3.9.2. Reliabilitas dan Variance Extract	90
4.3.10. Uji Multivariate Outlier	91
4.3.11. Uji Normalitas	93
4.4. Analisa <i>Structural Equation Model</i> (SEM) dan Pengujian Hipotesis.....	97
4.4.1. Analisa <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	97
4.4.2. Pengujian Hipotesis	101
4.5. Pembahasan.....	103
4.5.1. Pengaruh kedekatan hubungan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y).....	103
4.5.2. Pengaruh Keefektifan Jaminan Layanan ($X_{2.1}$) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	104
4.5.3. Pengaruh akses ($X_{2.2}$) terhadap kepuasan nasabah (Y).....	107
4.5.4. Pengaruh biaya ($X_{2.3}$) terhadap kepuasan nasabah (Y)	107
4.5.5. Pengaruh keterwujudan ($X_{2.4}$) terhadap kepuasan nasabah (Y)	109
4.5.6. Pengaruh portofolio jasa ($X_{2.5}$) terhadap kepuasan nasabah (Y)	110
4.5.7. Pengaruh kehandalan ($X_{2.6}$) terhadap kepuasan nasabah (Y)	111
4.5.8. Pengaruh kepuasan nasabah (Y) terhadap loyalitas nasabah (Z)	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	115
5.2. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Daftar Omzet Kredit Bank Mandiri Cabang Diponegoro Surabaya Tahun 2012.....	6
Tabel 3.1 Tabel Variabel Laten, Indikator Dan Pengukurannya.....	42
Tabel 3.2 Goodness of fit index.....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kedekatan Hubungan (X ₁).....	62
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Keefektifan Jaminan (X _{2.1})	63
Tabel 4.5. Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Akses (X _{2.2}).....	64
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Harga (X _{2.3}).....	65
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Keterwujudan (X _{2.4}).....	66
Tabel 4.8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Portofolio Jasa(X _{2.5})67	
Tabel 4.9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kehandalan (X _{2.6}).....	68
Tabel 4.10 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
Tabel 4.9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Z).....	70
Tabel 4.12 Uji Validitas dan Reliabilitas Kedekatan Hubungan (X ₁).....	72
Tabel 4.13 Uji Validitas dan Reliabilitas Keefektifan Jaminan (X _{2.1}).....	72
Tabel 4.14 Uji Validitas dan Reliabilitas Akses (X _{2.2}).....	73
Tabel 4.15 Uji Validitas dan Reliabilitas Harga (X _{2.3}).....	73
Tabel 4.16 Uji Validitas dan Reliabilitas Keterwujudan (X _{2.4}).....	74
Tabel 4.17 Uji Validitas dan Reliabilitas Portofolio Jasa (X _{2.5}).....	74
Tabel 4.18 Uji Validitas dan Reliabilitas Kehandalan (X _{2.6}).....	75

Tabel 4.19 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	75
Tabel 4.20 Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Z).....	76
Tabel 4.21 Responden Terkena Outlier.....	77
Tabel 4.22 Uji Normalitas (Nilai Z skor) Kedekatan Hubungan (X_1).....	78
Tabel 4.23 Uji Normalitas (Nilai Z skor) Keefektifan Jaminan ($X_{2.1}$).....	79
Tabel 4.24 Uji Normalitas (Nilai Z skor) Akses ($X_{2.2}$).....	79
Tabel 4.25 Uji Normalitas (Nilai Z skor) Harga ($X_{2.3}$).....	80
Tabel 4.26 Uji Normalitas (Nilai Z skor) Keterwujudan ($X_{2.4}$).....	80
Tabel 4.27 Uji Normalitas (Nilai Z skor) Portofolio Jasa ($X_{2.5}$).....	81
Tabel 4.28 Uji Normalitas (Nilai Z skor) Keandalan ($X_{2.6}$).....	81
Tabel 4.29 Uji Normalitas (Nilai Z skor) Kepuasan Nasabah (Y).....	82
Tabel 4.30 Uji Normalitas (Nilai Z skor) Loyalitas Nasabah (Z).....	82
Tabel 4.31 Hasil Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) Seluruh Variabel Penelitian.....	84
Tabel 4.32 <i>Goodness of Fit Index</i> SEM.....	85

DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 2.1 : Kerangka penelitian.....	35
Gambar 4.1 : Structural Equation Modelling (SEM) Seluruh Variabel.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : kuosioner peenelitian

Lampiran 2 : tabulasi data

Lampiran 3 : uji validitas SPSS

Lampiran 4 : uji reliabilitas SPSS

Lampiran 5 : tabel frekuensi

Lampiran 6 : uji *outliers*

Lampiran 7 : uji Normalitas

Lampiran 8 : *confirmatory factor analysis*

Lampiran 9 : uji reliabilitas AMOS

Lampiran 10 : *structural equation modeling*

Lampiran 11 : *direct, indirect, dan total effect*

PROXIMITY EFFECT RELATIONSHIP AND QUALITY SERVICE
SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY IN CREDIT
BANK BRANCH INDEPENDENT DIPONEGORO
SURABAYA

By:

Muhammad Lukman Taufiq Yuanda

Abstract

Based on data from credit sales turnover Diponegoro Branch Bank Mandiri Surabaya in 2012 shows that there is a serious problem in Bank Mandiri Surabaya that must be addressed related to the quality of service. Phenomenon that occurs at this time is still many complaints from subscribers to services provided by the Bank relating to service dissatisfaction. This study aimed to determine the effect of relationship closeness, quality of service (security effectiveness, access, cost, keterwujudan, portfolio services, and reliability) of the impact on customer satisfaction and customer loyalty in Bank Mandiri Surabaya Branch Diponegoro .

The data used are primary data is data obtained by distributing questionnaires to the Customer Credit Bank Mandiri Surabaya Branch Diponegoro a sample. Measurement scale used is the Likert scale measurement techniques with levels 1-5. Technique of sampling using probability sampling , simple random sampling method is the selection of a random sample , in which all members of the population gets the same opportunity to become members of the sample. SEM sampling based on the assumption that the sample size is 5-10 times the estimated parameters. In this study, there are 27 indicators, so that the sample is estimated that between 135-270. The sample size in this study was 135 respondents. The analysis technique used is the SEM to see the effect of relationship closeness and quality of service (security effectiveness, access, cost, keterwujudan, portfolio services, and reliability) of the impact on customer satisfaction and customer loyalty in Bank Mandiri Surabaya Branch Diponegoro.

The test results in this study indicate that close relationship has a positive effect on customer satisfaction and its impact on customer loyalty in Bank Mandiri Surabaya Branch Diponegoro, quality of service (security effectiveness, access, cost, keterwujudan, portfolio services, and reliability) has a positive effect on customer satisfaction and impact on customer loyalty in Surabaya Diponegoro Bank Branch, as well as customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty in Bank Mandiri Surabaya Branch Diponegoro.

Keywords: Proximity Relations, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty